MINISTRY OF CONSUMER AND BUSINESS SERVICES

2004-2005
Accessibility Plan

Ontario

Table of Contents

Introduction 3

Message from the Minister 4

Report on Achievements of 2003-2004 Planning Commitments 5

Commitments and Strategies For 2004-2005 16

For more information 23

105-01622/

Introduction

In December 2001, the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA) was passed into law. Its purpose is to improve opportunities for people with disabilities and to provide for their involvement in the identification, removal and prevention of barriers to their full participation in the life of the province.

One of the requirements under the ODA is that Ontario government ministries, municipalities, hospitals, school boards, colleges, universities and public transportation organizations develop annual accessibility plans to make policies, practices, programs, services and buildings more accessible to people with disabilities. The plans must be made available to the public.

This document is the second annual accessibility plan developed by the Ministry of Consumer and Business Services. It highlights achievements of the 2003-04 plan and outlines commitments for 2004-05 so that no new barriers are created and existing ones are removed over time.

Ministries across government are increasing awareness of accessibility and integrating accessibility into daily business practices in a number of areas, including staff training, public information, facilities, and program and service delivery processes.

This ministry intends to build on its achievements by implementing initiatives that support the government's efforts and commitment to continue to make Ontario an inclusive and accessible province, where people of all abilities have a chance to fully participate and achieve their potential.

Message from the Minister

The Ministry of Consumer and Business Services touches the lives of every Ontario resident through the wide range of services that it provides to the public. Ontarians can access our services online, at our counters and by telephone.

These services reflect our vision to be a responsive, innovative world leader in customer service by providing services to people – when they want them, how they want them and where they want them. To be a world leader in customer service also means that our services must be accessible to people with disabilities.

I am pleased to share the ministry's 2004-2005 accessibility plan, which outlines our commitment to improving accessibility and preventing and removing barriers to people with disabilities in Ontario.

Our efforts are part of the government's commitment to working with Ontarians with disabilities on measures that will allow them to fully participate in building a stronger province. In addition, our plan shows how the Ontario Public Service is leading by example in building on our successes and achievements and becoming an accessible and inclusive employer and service provider.

The ministry has responded to accessibility issues. We have placed a great deal of effort into making our various channels available and accessible to all people in Ontario, no matter what their abilities. For example, to ensure that all Ontarians can access online services, we have modified and redesigned our webpages to improve accessibility for people with disabilities who use alternative software programs and other adaptive technologies.

Although much has been achieved, we still have work to do. We will enact specific measures to identify, prevent and remove barriers. We will review a number of areas, such as communications, facilities, and human resources, as well as specific activities carried out by various teams to fulfil obligations of the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA).

The achievements highlighted in this year's plan, as well as the commitments to make further improvements in the coming year, demonstrate this ministry's efforts to support the government's dedication to make Ontario's communities strong, vital and accessible to people of all abilities.

We look forward to continuing to improve accessibility for those with disabilities to deliver the real positive change that will make Ontario strong, healthy and prosperous.

The Honourable Jim Watson

Minister of Consumer and Business Services

Report on Achievements of 2003-2004 Planning Commitments

Overview:

The Ministry of Consumer and Business Services is committed to improving accessibility and preventing and removing barriers to people with disabilities. The ministry is dedicated to the philosophy and spirit of the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA) and more broadly the concept of quality service to the people of Ontario.

In 2003-2004, the ministry undertook an ambitious agenda to meet its first year accessibility plan commitments. The ministry's ODA coordinator lead the ministry's accessibility working group, consisting of representatives from all ministry divisions, to develop solutions and improve access to people with disabilities. The ministry provides information and services over the Internet, in ministry offices and by telephone. Quality service is of critical importance. As such, the ministry has worked to make its various points of public contact available and accessible to all Ontarians, no matter what their abilities. Some of the services delivered include providing information to other ministries and other levels of government. The ministry also provided internal communication activities to help employees understand the ODA.

Improved Accessibility in Technology

The ministry understands that with rapidly changing technology, the public's expectations for quality service delivery are also increased. As one of the ministry's goals is to continue as a world-class leader in service delivery, the ministry will ensure accessibility to services and information provided by this ministry are accessible to all Ontarians.

Commitment: Ontario Business Connects (OBC) website will host the integrated business services application (IBSA). This new accessible service will replace the existing Ontario business registration form and allow users to register or renew a business name, receive a master business licence and complete a number of business applications for retail sales tax, employer health tax and the Workplace Safety and Insurance Board. In addition, users will be able to access the enhanced business name search service, providing a variety of online business name search reports. Accessibility will be based on web accessibility initiative (WAI) priority 1 and 2 guidelines, which are used to making IT applications accessible

Status: **Complete.** The new IBSA allows business users real-time access to enhanced business name searches, business registration and corporate validation. Reports are available seconds after the transaction is completed, instead of the previous timeframe of two weeks by mail. The ministry has completed and rolled-out the application at five locations (two in Toronto, Chatham, Guelph and Kemptville). Full IBSA deployment is scheduled for late fall 2004.

Commitment: The ministry will enhance the change of business information application (COBI+) on the OBC website. The accessible service will allow users to amend or cancel an existing business name registration and update business information with several provincial government programs and up to four federal government programs.

Status: **Completed March 2004**. In real time, clients, including those with accessibility requirements, can simultaneously change business information that is stored in the program databases of all three partner organizations – the ministry, the Ministry of Finance, and the Canada Revenue Agency - via a single entry into the COBI+ application.

Commitment: The ministry will review all new website services to ensure that these services do not have barriers preventing people with disabilities from using them.

Status: **Complete.** Testing to ensure that those who use screen reading software can access the ministry's websites or other technical aids is one of the quality assurance measures built into all ministry Internet projects. These

measures help maintain the ministry's ongoing commitment to accessibility for the websites. In addition, these measures ensure that, as technology improves, the websites are updated to meet the needs of people with disabilities.

Commitment: Improve the online descriptions of the accessibility features of the 64 Government Information Centres (GIC).

Status: **Complete.** The ministry has revised the GIC website, which now provides site-specific accessibility information about each GIC. When a user clicks on the information for each GIC, he or she is now able to see if the office is accessible to a person with disabilities.

Commitment: The ministry will identify and address accessibility issues as a business requirement in system-design documents and contracts with potential service providers.

Status: **Complete.** By ensuring barriers are identified and removed during the development of computer programs, the ministry ensures that people with disabilities can access the computer application.

Commitment: Redesigned ministry intranet site will be made accessible for employees with disabilities in September 2003.

Status: **Complete.**

Commitment: Redesigned ministry intranet site will have a link to the accessibility plan and related materials for employees, as well as a link to provide comments and feedback regarding barriers for people with disabilities and ideas on how to remove and prevent them.

Status: **Complete.**

Commitment: The ministry will review the memorandum of understanding for partners hosting an Ontario Business Connects (OBC) self-help workstation to ensure accessibility issues are considered.

Status: **Complete.** The ministry offers OBC self-help workstations in a variety of locations to provide Ontarians with the tools to start and maintain a business. Often delivery partners, with a memorandum of understanding describing the arrangement, host these locations. The ministry has incorporated accessibility clauses in its memorandum of understandings. The ministry has also inventoried the websites that offer barrier-free access. These actions contribute to improving access and removing barriers to people with disabilities.

Commitment: Develop a new website to deliver information about government services using plain language and consistent navigation technology and replace the Online Services Gateway with a new website to provide simplified access to a variety of government information and services.

Status: Ongoing

Action/Timeframe: To be determined

Rationale: The ministry will implement these commitments as part of the ministry's ServiceOntario initiative. The ministry outlines these initiatives in the Commitments for 2004–2005 section of this report.

Commitment: Continue its development work to make the online ordering (e-commerce) portion of the Publications Ontario On-Line (POOL) website accessible.

Status: Deferred until 2004-2005

Action/Timeframe: July 2005

Rationale: Publications Ontario provides easy online access to both free and priced publications through its website. The data includes some 10,000 government titles. Publications Ontario is also the primary source of distribution and sales of provincial legislation. Through Publications Ontario On-Line (POOL), the public can purchase items safely and securely. The ministry will continue to develop its websites, including Publications Ontario On-Line, to enhance the ability of people with disabilities to order publications online. Until the completion of this work, Publications Ontario will continue to provide documents in alternate formats in an efficient and timely manner. Publications Ontario expects its website that allows for online ordering of publications to be meet ODA requirements by July 2005. The scope of work has been outlined and work is in progress.

Improved Accessibility of Facilities

When considering accessibility to services for people with disabilities, one of the first considerations is usually physical access to premises and how people can be served in an effective manner. With over 120 service locations across the province, the ministry takes this responsibility very seriously.

Commitment: The ministry will review, evaluate and address accessibility issues during facilities management projects. Five projects were anticipated for 2003-2004 and involved the relocation and reconfiguration of facilities and the integration of government services in a single location.

Status: **Complete.** In 2003-2004, fourteen office renovations/reconfigurations were completed, including the Windsor Land Registry Office and the first-of-its kind Whitby integrated counter service centre.

Commitment: The ministry will review comments and feedback from employees and clients regarding accessibility issues and make recommendations for removing barriers.

Status: **Complete.** As an employer, the ministry appreciates its diverse workforce and recognizes the accommodation needs of its employees with disabilities. As such, the ministry conducted assessments and purchased adaptive technologies, equipment, alternative applications and other tools to ensure an accessible work environment for everyone.

Commitment: The ministry will review the results of a needs analysis of ergonomic assessments for all employees to determine if additional changes are required.

Status: **Complete.** The ministry has constructed a new public counter that includes better wheelchair access for its public clients. The needs of employees were also addressed with the purchase of new chairs for staff that required them.

Commitment: Government Information Centre (GIC) comment cards will be modified to include a section asking about the physical accessibility features of offices. GIC employees will review comments and bring forward issues about accessibility for discussion with the ministry's facilities management unit.

Status: Deferred

Action/Timeframe: Beginning in 2004, and over the next four years, the ministry will change the look of its service delivery outlets when it builds, renovates and moves a number of offices as part of its ServiceOntario initiative. These offices are being reconfigured with accessibility as part of the design. The ministry will review and update the comment cards when it moves forward with ServiceOntario and completes renovations to determine the customer's feedback on accessibility.

Rationale: The ministry will solicit feedback from clients when it transforms its public-facing services under the ServiceOntario initiative.

Improved Accessibility in Communications

Effective communications is key to the successful implementation of any program. Whether considering clients, customers, employees, supervisors and other ministries or levels of government, it is imperative that they be aware of their rights, responsibilities and commitments made under the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA).

Commitment: The ministry will begin to review implications of French language services (FLS) requirements for responding to accessibility needs.

Status: **Complete.** In 2003-2004, a comprehensive review of the common service standards (CSS) was completed. The ministry was one of four ministries for which FLS was added to the CSS review and analysis. The ministry received three recommendations for improvements to accessibility and these will be implemented in 2004-2005.

Commitment: The ODA coordinator will follow up with managers and supervisors regarding computer-based training (CBT) on disability and accommodation issues in relation to employees.

Status: **Complete.** All ministry managers and supervisors were advised of the requirement to complete the CBT on disability and accommodation issues in relation to employees. The ministry's managers and supervisors have completed CBT on disability and accommodation issues.

Commitment: The ministry will develop and implement a communications plan to raise awareness among staff and solicit feedback and integrate information on the progress of the 2003-2004 accessibility plan.

Status: **Complete.** The ministry raised awareness of the Ontarians with Disabilities Act, 2001 and the ministry's progress on the 2003-2004 accessibility plan with employees in several ways:

- The 2003-2004 accessibility plan was permanently posted on the ministry's intranet site.
- The ministry is implementing its internal communications plan for accessibility through a number of channels. It is conducting lunch-and-learn sessions; seeking feedback from employees; and developing an information package for managers to present to employees.

- The ministry has made its employee orientation package available on the intranet site and through managers. The ministry is also expanding the ways in which it can receive feedback, questions and comments on the ODA.

Commitment: The ministry's ODA coordinator will work with human resources and program managers to ensure that new employees with managerial and supervisory responsibilities complete the CBT on accommodating the accessibility needs of employees and job applicants with disabilities.

Status: **Complete.**

Commitment: The ministry will participate in a review of staff development strategies in support of its goal of becoming a learning organization, with a focus on identifying potential barriers to staff with disabilities in their participation in training opportunities.

Status: **Complete.** No barriers were identified.

Commitment: The ministry will begin work on a broad internal training effort to ensure ministry employees understand disability issues and their impact on the ministry's efforts to provide high quality service to its clients. Also the ministry was to provide focused training information to managers on customer service and disability awareness for front-line employees, as it becomes available. Ministry employees will participate in training sessions made available government-wide as appropriate.

Status: In progress

Action/Timeframe: The ministry developed, and is in the process of implementing, its internal accessibility communications plan to deliver training. As part of that communications strategy, the ministry has posted its 2003-2004 accessibility plan and an executive summary on the ministry's intranet site. The ministry has undertaken a number of additional awareness initiatives, e.g., seeking feedback from staff; updating the ministry's employee orientation package; ensuring accessibility issues are considered in business transformation, change-management, and knowledge-management initiatives; and developing an information package for managers to present to employees. The ministry is also developing a plan to increase awareness across ministries about Publications Ontario's role in providing documents in alternate formats. Once government-wide training has been developed and distributed, the ministry will make the training available to employees through meetings and lunch-and-learn sessions.

Rationale: The ministry is committed to ensuring its employees understand the issues affecting people with disabilities and that they have the support and information to provide service to all Ontarians.

Commitment: The ministry will develop protocols, guidelines and practices for meetings with internal and external stakeholders as appropriate.

Status: Deferred

Action/Timeframe: This commitment has been deferred.

Practices for Accessibility Planning

The ministry is committed to the implementation of the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA) and therefore takes its commitments under the Act very seriously. As such, the ministry is an active participant in the planning process and also sits on the ODA inter-ministerial working group.

Commitment: The accessibility planning working group will meet regularly to discuss new initiatives and evaluate possible disability-related issues. The group will look at processes for reviewing complaints and feedback from employees and the public. The group will also provide progress updates to the ministry's chief administrative officer (CAO) and the senior ministry management team on actions to be taken further to the planning report.

Status: **Complete.** The ministry has taken positive action on this commitment. The accessibility planning working group has tracked the ministry's ODA commitments; met regularly to monitor the ministry's progress; provided regular updates to the CAO; and presented status reports and recommendations to the ministry's senior management team.

Commitment: The ODA coordinator and the ministry's accessibility planning working group will approach other ministry ODA working groups to share best practices about identifying, removing and preventing barriers to people with disabilities

Status: **Complete.**

Commitment: The ministry will consult with the Accessibility Directorate in preparation of the 2004-2005 accessibility plan.

Status: **Complete.** Members of the ministry's accessibility planning working group have volunteered to participate in the ODA inter-ministerial working group, established and coordinated by the Accessibility Directorate.

Commitment: The ministry will incorporate consideration of accessibility issues when doing business planning for programs and services including operational planning for program and service areas and service level agreements with partners and vendors. The ministry will also work within government to advocate the establishment of various mechanisms and participate in their implementation as part of the business planning process:

- Implement corporate approach to 2004-2005 business plan as it is developed, including tools and guidelines about consideration of and planning for the potential impact of initiatives on the public and employees with respect to disability issues and ways of identifying, preventing and removing barriers to people with disabilities.
- Revise accessibility evaluation protocols or processes in the ministry's business and fiscal planning and policy co-ordination units in accordance with any corporate approaches that are developed.
- Review processes and guidelines for Cabinet and Management Board Secretariat submissions in order to meet new corporate standards as they are made available and provide guidance to managers and staff on their application.

Status: **Complete.** The ODA requirements were built into the ministry's 2004-2005 results-based planning exercise including the operational plans for program and services areas and service level agreements that feed into the planning process. Each program area completed by the templates to specifically address ODA compliance.

Commitment: The ministry will work with the Accessibility Directorate to discuss issues to consider and approaches to take in reviewing new and existing policies and programs for the purposes of improving accessibility for the public and our employees. The ministry will also implement any tools that are developed for use across the government in this respect.

Status: Deferred until a permanent ministry ODA coordinator is recruited. Recruitment for a new coordinator is now complete

Action/Timeframe: Ongoing

Commitment: The ministry will work with the Accessibility Directorate to identify issues and approaches when reviewing regulations for the purpose of improving accessibility. The ministry will also implement any tools for this purpose across the government. In addition, the ministry will work with the Accessibility Directorate to discuss how to prioritize the review of acts and regulations for accessibility issues in respect of language, requirements under the acts and the administration of the legislation.

Status: Deferred until a permanent ministry ODA coordinator is recruited. Recruitment for a new coordinator is now complete.

Action/Timeframe: Ongoing

Review of Ministry Business Areas

By reviewing the ministry's acts, regulations, policies, programs practices and services, the ministry will enhance its ability to identify and prevent potential barriers.

Commitment: The ministry will review and address language and application issues to prevent barriers to accessibility. The ministry will also ensure that proposals for new acts, regulations, policies, programs and services are assessed to prevent new barriers for people with disabilities.

Status: Deferred

Action/Timeframe: 04/05.

Rationale: The ministry has undertaken public consultation under the Consumer Protection Act, 2002, the Travel Industry Act, 2002, the Real Estate and Business Brokers Act, 2002, and the Funeral, Burial, and Cremation Services Act, 2002, all of which are unproclaimed. Consultation on the unproclaimed Motor Vehicle Dealers Act, 2002 is currently underway. Throughout the drafting and consultation process, the ministry ensures that no accessibility barriers exist. The ministry will continue to consider accessibility issues as the ministry finalizes the regulations under most of these statutes late this year.

Commitment: The ministry will distribute and implement new procurement directives, tools, training and advice issued government-wide, in respect of the procurement process.

Status: In Progress

Action/Timeframe: 2004-2005

Commitment: The ministry will implement government-wide effectiveness and performance measures to help evaluate achievements in respect of accessibility as they are developed.

Status: Deferred until release of effectiveness and performance measures.

Action/Timeframe: Ongoing

Rationale: Will be implemented once available.

Commitment: The ODA coordinator will work with human resources to ensure that managers are aware of the employment accommodation fund to assist employees with disabilities.

Status: Deferred

Action/Timeframe: Ongoing

Rationale: This commitment was deferred until the ministry recruited a permanent ministry ODA coordinator. Recruitment for a new coordinator is now complete. In the interim, managers are advised at every opportunity of the availability and purpose of the employee accommodation fund.

Commitments and Strategies For 2004-2005

The Ministry of Consumer and Business Services touches the lives of all Ontarians through the wide range of services that it provides to the public and businesses. Ontarians can access the ministry's services online, in person and by telephone.

These services reflect the ministry's vision to be a responsive, innovative world leader in customer service by providing services to individuals and businesses – when they want them, how they want them and where they want them. To be a world leader in customer service also means that the ministry's services must be accessible to people with disabilities.

Therefore, on a day-to-day basis, the ministry is consistently striving to live up to its responsibility under the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA) and is looking for ways to improve the delivery of services. In addition to improving customer service, the ministry has a responsibility to ensure that employees and potential employees are treated with the same respect as the ministry's customers.

There are a number of commitments and strategies in the following pages designed to identify and remove barriers for the ministry's customers and employees. Barriers include physical barriers and barriers in communications, information, attitudes and technology.

In addition to its everyday business, the ministry is developing new initiatives to improve accessibility. As these initiatives are planned, developed, designed and implemented, accessibility will be one of the factors considered.

One of these new initiatives is ServiceOntario, which was announced in the spring 2004 budget. The ministry is leading this multi-year, multi-ministry, inter-jurisdictional initiative. The premise of this initiative is to improve access to government services to all Ontarians, including people with disabilities. The initiative will transform the face of government service delivery in Ontario. In the following years, ServiceOntario will enable one-stop access to government services and information in-person, by phone or online.

As a result of the broad scope of the initiative, the ministry is provided with a great opportunity to impact and improve the delivery of government services to people with disabilities. With this in mind, the ministry will apply the spirit of the ODA as it plans and moves forward with ServiceOntario initiatives.

ODA Legislative Requirements

The Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA) identifies a number of duties of the Ontario government in the implementation of the ODA in relation to: built environment; procurement of goods and services; government internet sites; government publications; government employee accommodation; and government funded capital plans.

Each ministry is required to prepare an accessibility plan which addresses barriers, if any, in the acts and regulations administered by the ministry and the ministries policies, programs, practices and services.

Built Environment

When considering accessibility to services for people with disabilities, one of the first considerations is usually physical access to premises and how people can be served in an effective manner. With over 120 service locations across the province, the ministry will have many opportunities to impact accessibility to government services for people with disabilities. The ministry has taken and continues to take this responsibility very seriously.

When renovating current offices and opening or moving offices, the ministry has always followed the Ontario Building Code and the Management Board Secretariat's Barrier Free Design Guidelines. The ministry will use the updated guidelines for the facilities projects happening over the next number of years.

This is especially important given the ServiceOntario initiative and the planning and design of new multi-ministry, inter-jurisdictional service delivery offices expected to open over the next few years as part of this initiative.

When designing offices, the ministry is also very aware of the importance of ensuring that the designed space takes into account an employee's ability to function in the space. In addition to the standards and guidelines currently in use, the ministry incorporates accessibility advice and suggestions from the employees using the workspace.

Commitment: The ministry will review all building and renovation projects to ensure compliance with the Ontario Building Code requirements for people with disabilities and the new Ontario Realty Corporation (ORC) guidelines.

Action: The ministry will complete four major renovations of land registry offices across the province in 2004-2005. This aligns with the conversion from the old, paper-based system to the electronic registration system now being used in the land registry offices. The ministry has made it standard practice to review, evaluate and address accessibility issues in all its projects. This will ensure that Ontarians have the best access to government services available through the ministry's service locations. It will also ensure that there are no barriers to employees or potential employees who may have disabilities

Timeframe: March 2005

Commitment: The ministry will continue to work with the government's central agencies to develop and implement the new ODA facilities' guidelines.

Action: The ministry will provide input and advice to the ORC in the development of the new facilities' guidelines. This will help ensure that the experience of the ministry is considered in the development of the new guidelines and that the guidelines are practical and effective. The guidelines will therefore

be more quickly implemented and people with disabilities will see the improvements more quickly. Once the guidelines have been developed and approved, the ministry will incorporate them in the planning and design of new, relocated and renovated offices. This is especially important given the ServiceOntario initiative and planning currently underway for the ServiceOntario customer service centres.

Timeframe: Once available

Procurement of Goods and Services

Commitment: The ministry will implement the new purchasing guidelines for goods and services from Management Board Secretariat.

Action: All ministry staff responsible for the procurement of goods and services will receive information about the new purchasing guidelines, which take into consideration the ODA. The ministry will post the new procurement guidelines on the ministry's intranet site. The ministry will continue to consider accessibility issues in the procurement process.

Timeframe: 2004-2005

Government Internet Sites

Technology is changing rapidly and altering expectations about service delivery. As a result, Ontario needs to keep pace to continue as a world-class leader in service delivery. Keeping pace also requires the ministry to consider how people with disabilities can access online information about government services. The Internet has had a positive impact on people with disabilities by making numerous products and services available through their home personal computers. The ministry has recognized this and is fast becoming a leader in the provision of services through the Internet.

Commitment: The ministry will develop a ServiceOntario website that meets the requirements of the ODA.

Action: Providing access to government services and information in-person, by phone and online is a ministry priority. The new website will deliver information about government services using plain language and consistent navigation technology. For example, when developing the website, colours must be considered to ensure a person with colour blindness can see the graphics. In addition, the website must be developed so that a person with a visual impairment can use voice readers to read the content of the page.

Timeframe: At the time of this report, the ministry continues to develop the new website. The ministry has not finalized a launch date.

Commitment: People with disabilities will have full access to Publications Ontario products by Internet.

Action: Publications Ontario provides easy online access to both free and priced publications through its website. The data includes some 10,000 government titles. Publications Ontario is also the primary source of distribution and sales of provincial legislation. Publications Ontario expects that the purchasing section of its websites will meet the requirements of the ODA by July 2005. This means people with disabilities will be able to access product descriptions and order and pay for publications online at Publications Ontario On-Line (POOL) or the three Publications Ontario websites for special client groups.

Timeframe: End of July 2005. Scope of work has been outlined and work is in progress.

Commitment: The ministry will work with other ministries to create business bundles that meet the requirements of the ODA.

Action: A business bundle is a comprehensive collection of services and information online relating to events in the business cycle. For example, if a person wanted to start a business, all of the information the person required would be accessible through one online location or bundle, even though the information source may be spread over a number of ministries and/or jurisdictions. This makes it easier for a person to get through the process and start the business. The ministry will ensure these online bundles meet the requirements of the ODA.

Timeframe: Ongoing

Commitment: The ministry will modify the existing MyBIS service to meet the requirements of the ODA.

Action: The ministry is developing opportunities for businesses to stay informed electronically in a fully accessible manner. The OBC website will host the enhanced My Business Information Services system (MyBIS). The MyBIS service offers business clients the ability to electronically select and receive business related information and event notification. The ministry will modify the existing application in the process of re-design and development.

Timeframe: The ministry will launch MyBIS in November 2004.

Government Publications

The ministry, through Publications Ontario, coordinates all multiple format documents (e.g., large print, electronic, audiocassettes and Braille) for the public and other ministries.

Commitment: The ministry will implement its communications plan advising other ministries on how to obtain documents in alternate formats from Publications Ontario.

Action: Publications Ontario has a process in place for the translation of government documents into multiple formats. When the ODA was first proclaimed, the ministry informed other ministries of this process. Requesting areas are responsible for the cost of producing the multiple formats. If the process is more widely communicated and understood by other ministries, when alternate formats are required, they can be obtained more quickly. The ministry will review and reissue communications to ensure the ministries are fully aware of the process for arranging multiple formats for their customers

Timeframe: By December 31, 2004

Government Employee Accommodation

Commitment: The ministry will ensure that its accommodation plans do not present barriers for an employee or potential employee with disabilities.

Action: Awareness of and accommodation for employee accessibility needs is an important part of the ministry's human resources service delivery mandate. They are built into the business practices of the human resource consultants, the ministry's employee relations committee, the ministry's health and safety committee and intranet site pages. The ministry reviewed accommodation plans to ensure that any accommodation accessibility issues were addressed with respect to the Ontario Building Code, additional ORC requirements or other logical requests. In addition, the ministry will inform employees of its commitments and responsibilities under the ODA. In making employees more aware it is more likely that any barriers can be more easily identified and removed.

Timeframe: Ongoing

Government Funded Capital Programs

Commitment: The ministry does not have any government funded capital programs.

Acts and Regulations

When developing legislation and regulations, the ministry will determine their effect on accessibility for people with disabilities.

Commitment: The ministry will review how the Consumer Protection Act, 2002 affects accessible service delivery.

Action: The ministry is committed to strengthening and modernizing consumer protection in the province. This is done through the Consumer Protection Act, 2002. This bill is a broad consumer protection law that protects people from unfair business practices and sets rules for many businesses. This will be the largest consumer protection act administered by the ministry. At the time of this report, the bill has not been proclaimed into force. Nonetheless, in terms of the ODA, the ministry will review how the Consumer Protection Act, 2002 affects accessible service delivery. This will ensure that there are no barriers raised through the legislation that would preclude people with disabilities receiving the same level of consumer protection as all other Ontarians. The ministry will review the Consumer Protection Act, 2002 using the Ministry of Citizenship and Immigration's framework on legislation for accessibility issues.

Timeframe: September 2005

Policies

The consideration of Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA) is one component identified in the development of all corporate policies.

Commitment: The ministry will ensure that the ODA is included in all orientation and training packages for potential supervisors or managers.

Action: The ministry is considering different methods to prepare employees for supervisory and managerial positions and responsibilities. The options range from information in employee orientation packages to formal training programs. Whichever option is chosen, the ministry will include information about the ODA from a client service and employer point of view.

Timeframe: September 2005

Programs and Services

Commitment: The ministry will initiate discussions with Teranet to assess the possibility of providing TTY capability on the 1-800 helpline.

Action: Teranet, a third-party service provider for the ministry, operates a 1-800 telephone helpline that provides assistance to individuals and businesses. The helpline does not currently provide TTY functionality. TTY is a telephone service that allows callers with disabilities to communicate through typed messages.

Timeframe: September 2005

Practices

Commitment: The ministry will make employment ads more accessible to people with disabilities.

Action: The ministry is committed to equal opportunity for employment. To ensure that people with disabilities have an equal chance of competing for a ministry position, the ministry will review and improve accessibility to employment ads by identifying and removing barriers. In addition, the ministry will display the employment ads in areas more likely to be viewed by people with disabilities.

Timeframe: March 2005

Commitment: The ministry will ensure that its legal branch is aware of the importance and impact of the ODA when drafting legislation.

Action: The ODA coordinator will develop and deliver presentations to the ministry's legal counsel. The presentations will provide counsel with the background to ensure that as legislation is being drafted, barriers can be identified and dealt with early in the process.

Timeframe: December 2004

Commitment: The ministry has developed, and is in the process of implementing, its internal accessibility communications plan to deliver training to ensure ministry employees understand disability issues and their impact on the ministry's efforts to provide high quality service to its clients.

Action: Once government-wide training has been developed and distributed, the ministry will make the training available to employees through meetings and lunch-and-learn sessions.

Timeframe: December 2004

For more information

Questions or comments about the ministry's accessibility plan are always welcome.

Please phone:

General inquiry number: (416) 326-8555

TTY number: (416) 325-3408

1-800 number: 1-800-268-1142

Toll-free TTY number: 1-800-268-7095

E-mail: cbsinfo@cbs.gov.on.ca

Ministry website address: www.cbs.gov.on.ca

Visit the Ministry of Citizenship and Immigration's Accessibility Ontario web portal at: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility. The site promotes accessibility and provides information and resources on how to make Ontario a barrier-free province.

To order a free copy of this plan in an alternate format, please contact:

Publications Ontario
Toronto: Tel: (416) 326-5300
Out of town customers, except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free: 1-800-268-8758
TTY Service: 1-800-268-7095

Queen's Printer for Ontario

ISSN 1708-4547 Accessibility Plan - Ontario. Ministry of Consumer and Business Services (Print)

Ce document est disponible en français.

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Plan d'accessibilité
2004-2005

Ontario

Table des matières

Introduction 3

Message du ministre 4

Rapport sur les réalisations relatives aux engagements pris en 2003-2004 5

Engagements et stratégies pour 2004-2005 16

Renseignements 23

Introduction

En décembre 2001, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) a été adoptée. Cette loi vise à offrir davantage de possibilités aux personnes handicapées et à obtenir leur concours pour détecter, éliminer et prévenir les obstacles qui les empêchent de participer pleinement à la vie de la province.

La LPHO exige entre autres que les ministères du gouvernement de l'Ontario, les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges et universités et les organisations de transport en commun élaborent tous les ans des plans d'accessibilité pour rendre leurs politiques, pratiques, programmes, services et édifices plus accessibles aux personnes handicapées. Ces plans doivent être mis à la disposition du public.

Le présent document est le deuxième plan d'accessibilité annuel élaboré par le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises. Il met l'accent sur les réalisations relatives aux engagements définis dans le plan de 2003-2004, et décrit les engagements pris pour 2004-2005 afin d'éviter la création de tout nouvel obstacle et d'éliminer progressivement les obstacles actuels.

Tous les ministères s'emploient à accroître la sensibilisation à l'amélioration de l'accessibilité et intègrent cette question aux pratiques opérationnelles quotidiennes dans plusieurs secteurs, y compris la formation du personnel, l'information du public, les locaux et les processus de prestation des programmes et des services.

Notre ministère a l'intention de se fonder sur ses réalisations pour lancer des initiatives qui appuient les efforts déployés et l'engagement pris par le gouvernement pour continuer à faire de l'Ontario une province plus intégrée et accessible, où les personnes de toutes aptitudes peuvent participer pleinement à la vie de la société et réaliser leur potentiel.

Message du ministre

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises joue un rôle dans la vie de tous les Ontariens et Ontariennes en raison de l'étendue des services qu'il offre en ligne, à ses comptoirs ainsi que par téléphone.

Ces services reflètent nos objectifs généraux, à savoir être un leader mondial innovateur et souple dans le domaine des services à la clientèle en offrant à la population des services lorsqu'elle les souhaite, de la façon qu'elle les souhaite et où elle les souhaite. Être un leader mondial dans le domaine du service à la clientèle signifie également que nos services doivent être accessibles aux personnes handicapées.

Je suis heureux de vous présenter le plan d'accessibilité du ministère pour 2004-2005 dans lequel nous confirmons notre engagement consistant à améliorer l'accessibilité et à prévenir et éliminer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées en Ontario.

Nos efforts sont conformes à l'engagement du gouvernement de travailler avec les Ontariennes et les Ontariens handicapés sur des mesures qui leur permettront de participer pleinement à la construction d'une province plus forte. En outre, notre plan montre que la fonction publique de l'Ontario prêche par l'exemple en faisant fond sur ses réussites et réalisations et en devenant un employeur et un fournisseur de services accessibles et ouverts à tous.

Le ministère a abordé de diverses façons les questions liées à l'accessibilité. Nous avons consacré beaucoup d'efforts à rendre accessibles à toute la population de la province, sans exception, les divers moyens par lesquels nous desservons notre clientèle. À titre d'exemple, pour que tous les Ontariens et Ontariennes aient accès à nos services en ligne, nous avons modifié et réaménagé nos pages Web à l'intention des personnes handicapées qui utilisent des logiciels de substitution et d'autres techniques d'adaptation.

Bien que nous ayons déjà beaucoup amélioré l'accessibilité de nos services, il nous reste encore beaucoup à faire. Nous examinerons un certain nombre de domaines, comme les communications, les locaux et les ressources humaines, ainsi que diverses activités exécutées par les équipes chargées de la conformité à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Les réalisations présentées dans le plan de cette année, ainsi que les mesures prévues pour l'an prochain, attestent des efforts déployés par ce ministère pour appuyer son engagement à faire en sorte que les collectivités ontariennes soient fortes, dynamiques et accessibles à toutes les personnes handicapées.

Nous nous engageons à poursuivre nos efforts afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées afin d'apporter un changement réel et positif qui aideront l'Ontario à être fort, dynamique et prospère

Le ministre des Services aux consommateurs et aux entreprises,

L'honorable Jim Watson

Rapport sur les réalisations relatives aux engagements pris en 2003-2004

Vue d'ensemble :

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises est déterminé à améliorer l'accessibilité et à prévenir et éliminer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées en Ontario. Le ministère souscrit au principe et à l'esprit de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) et, de façon plus générale, au concept d'un service de qualité.

En 2003-2004, le ministère s'est doté d'un programme ambitieux pour respecter ses engagements concernant la première année du plan d'accessibilité. Le coordonnateur de la LPHO dirigera le groupe de travail ministériel sur l'accessibilité, qui se compose de représentantes et représentants de toutes les divisions ministérielles, afin d'élaborer des solutions et d'améliorer l'accès aux personnes handicapées. Le ministère offre ses services par Internet, dans ses bureaux locaux et par téléphone. Il attache la plus haute importance à la prestation de services de qualité. Le ministère a donc déployé de grands efforts pour veiller à ce que tous les types de services offerts soient accessibles à tous les Ontariens et Ontariennes, sans exception. Certains des services fournis comprennent la prestation de renseignements à d'autres ministères et paliers de gouvernement. Le ministère a également mis en œuvre un plan de communications afin d'aider les employés à comprendre la LPHO.

Amélioration de l'accessibilité à la technologie

Le ministère sait qu'étant donné l'évolution de la technologie, les gens sont devenus plus exigeants en ce qui a trait à la qualité des services fournis. L'un de ses objectifs étant de rester un leader mondial dans le domaine de la prestation des services, le ministère fera en sorte que tous les Ontariens et les Ontariennes ont accès à ses services et renseignements.

Engagement : Le site Web d'Entreprises branchées de l'Ontario (EBO) affichera le formulaire de services intégrés pour les entreprises. Ce nouveau service accessible remplacera le formulaire d'enregistrement des entreprises de l'Ontario actuel et permettra aux utilisateurs d'enregistrer ou de renouveler un nom commercial, de recevoir un permis principal d'entreprise et de faire un certain nombre de demandes relatives à la taxe de vente au détail, à l'impôt-santé des employeurs et à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail. En outre, les utilisateurs pourront avoir accès au service de recherche avancée de noms commerciaux qui offrira en ligne divers rapports de recherche. L'accessibilité à ces recherches se fondera sur les lignes directrices de priorité I et II régissant l'initiative d'accès au Web (WAI), qui servent à rendre les applications TI accessibles.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** Les nouveaux services intégrés pour les entreprises permettent aux usagers d'accéder, en temps réel, au service de recherche avancée de noms commerciaux, d'enregistrement et de validation des entreprises. Les rapports sont disponibles quelques secondes après la fin de l'opération, et ne seront plus envoyés deux semaines plus tard comme cela se faisait auparavant. Le ministère a installé ces nouveaux services à cinq endroits (deux à Toronto et un à Chatham, Guelph et Kemptville respectivement). La mise en place des services intégrés pour les entreprises devrait être achevée à la fin de l'automne de 2004.

Engagement : Le ministère améliorera le service de modification de l'information concernant les entreprises qui figure sur le site Web d'EBO. Le service accessible permettra aux utilisateurs de modifier ou d'annuler un enregistrement des noms commerciaux et de mettre à jour les renseignements commerciaux que possèdent plusieurs programmes gouvernementaux provinciaux et jusqu'à quatre programmes gouvernementaux fédéraux.

État d'avancement : **Engagement réalisé en mars 2004**. En temps réel, les clients, y compris ceux qui ont des exigences en matière d'accessibilité, peuvent modifier l'information concernant leur entreprise et emmagasinée dans les bases de données des trois organismes partenaires – le ministère, le ministère des Finances et l'Agence du revenu du Canada – par une seule entrée dans l'application de modification de l'information concernant les entreprises.

Engagement : Le ministère examinera tous les nouveaux services offerts sur les sites Web pour s'assurer qu'ils ne comportent pas d'obstacles empêchant les personnes handicapées de les utiliser.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** La mise à l'essai des sites Web pour s'assurer qu'ils sont accessibles aux personnes qui utilisent des lecteurs écrans ou d'autres aides

techniques constitue l'une des mesures d'assurance de la qualité qui fait partie intégrante de tous les projets Internet du ministère. Ces mesures aident le ministère à respecter son engagement de rendre ses sites Web accessibles et lui permettent de s'assurer, à mesure que la technologie s'améliore, d'apporter les changements nécessaires à ses sites Web de manière à répondre aux besoins des personnes handicapées.

Engagement : Améliorer les descriptions en ligne des dispositifs d'accessibilité dans les 64 centres d'information du gouvernement (CIG).

État d'avancement : **Engagement réalisé.** Le ministère a revu le site Web des CIG qui fournit maintenant des renseignements concernant chaque CIG. Lorsqu'un usager clique sur l'information se rapportant à un CIG donné, il ou elle peut voir si le bureau est accessible aux personnes handicapées.

Engagement : Le ministère repérera et réglera les problèmes liés à l'accessibilité et considérera qu'il s'agit d'une exigence en ce qui touche la conception des systèmes et la passation d'un contrat avec un fournisseur de services.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** En repérant et éliminant les obstacles lors de l'élaboration des programmes informatiques, le ministère s'assurera que les personnes handicapées peuvent accéder au programme informatique.

Engagement : Le nouveau site intranet du ministère sera accessible aux employés handicapés en septembre 2003.

État d'avancement : **Engagement réalisé.**

Engagement : Le nouveau site intranet du ministère permettra aux employés de consulter le plan d'accessibilité et des documents connexes qui leur sont destinés et fournira un lien permettant aux personnes handicapées de fournir des commentaires sur les obstacles auxquels ils font face et de faire des suggestions sur les façons de les éliminer et de les prévenir.

État d'avancement : **Engagement réalisé.**

Engagement : Le ministère examinera le protocole d'entente conclu avec les partenaires qui accueillent un poste de travail autonome Entreprises branchées de l'Ontario (EBO) pour s'assurer qu'ils prennent en compte les questions liées à l'accessibilité.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** Le ministère a mis en place des postes de travail autonomes EBO dans plusieurs localités afin d'offrir aux Ontariennes et Ontariens les outils nécessaires pour lancer et exploiter une entreprise. La plupart des partenaires accueillent ces services après avoir signé un protocole d'entente comprenant des dispositions d'accessibilité établies par le ministère. Ce dernier a également dressé une liste des sites Web qui offre un accès sans obstacle. Ces mesures aident à améliorer l'accès et à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées.

Engagement : Mettre au point un nouveau site Web visant à fournir des renseignements sur les services gouvernementaux en utilisant le langage clair ainsi que la

technologie de navigation connexe et remplacer le portail d'accès aux services en ligne de manière à simplifier l'accès à divers renseignements et services gouvernementaux.

État d'avancement : Engagement permanent

Mesures : À déterminer

Motif : Le ministère appliquera ces engagements dans le cadre de son initiative ServiceOntario. Cette initiative est décrite à la section « Engagements et stratégies pour 2004–2005 » de ce rapport.

Engagement : Poursuivre les efforts pour que le service de commande en ligne (commerce électronique) de Publications Ontario en direct (POD) soit accessible.

État d'avancement : Engagement reporté jusqu'en 2004-2005

Calendrier : Juillet 2005

Motif : Le site Web de Publications Ontario permet l'accès en ligne à des publications gratuites et payantes. Le site comprend quelque 10 000 titres d'ouvrages gouvernementaux. Publications Ontario est également la principale source de distribution et de vente des textes législatifs provinciaux. Grâce à Publications Ontario en direct (POD), les membres du grand public peuvent acheter des ouvrages en toute sécurité. Le ministère continuera de mettre au point ses sites Web, y compris Publications Ontario en direct, afin de permettre aux personnes handicapées de commander des publications en ligne. En attendant, Publications Ontario continuera de fournir des documents sur support de substitution en temps voulu. Publications Ontario entend faire en sorte que le système de commande en ligne réponde aux exigences de la LPHO d'ici juillet 2005. La portée du projet a été établie et les travaux sont en cours.

Amélioration de l'accessibilité des locaux

Pour améliorer l'accessibilité des services pour les personnes handicapées, on doit en premier voir si les locaux sont accessibles et comment on peut servir les gens avec efficacité. Le ministère, qui a établi 120 centres de service un peu partout dans la province, prend cette responsabilité très au sérieux.

Engagement : Le ministère examinera, évaluera et réglera les questions liées à l'accessibilité dans le cadre des projets de gestion des installations. Cinq projets étaient prévus pour 2003-2004 qui portaient sur la réinstallation de locaux, le réaménagement d'installations et de services et l'intégration des services à un seul endroit.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** En 2003-2004, quatorze bureaux ont été rénovés ou réaménagés, dont le Bureau d'enregistrement des actes de Windsor et le centre de service au comptoir de Whitby, le premier du genre.

Engagement : Le ministère étudiera les commentaires et rétroactions des employés et des clients concernant les problèmes d'accessibilité et fera des recommandations afin d'éliminer les obstacles.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** Le ministère est un employeur conscient de la diversité de son personnel et des aménagements dont ont besoin les employés handicapés. En conséquence, il a effectué des évaluations et acquis des technique d'adaptation, du matériel, des programmes de substitution et d'autres outils afin d'assurer un milieu de travail accessible à toutes et à tous.

Engagement : Le ministère étudiera les résultats de l'analyse des besoins en matière d'ergonomie pour tous les employés afin de déterminer si d'autres changements sont nécessaires.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** Le ministère a construit un nouveau centre de service accessible aux membres du grand public qui se déplacent en fauteuil roulant. Il a également acheté de nouveaux sièges pour les employés qui en ont fait la demande.

Engagement : Les cartes de commentaires des centres d'information du gouvernement (CIG) seront modifiées pour y inclure une section portant sur les caractéristiques d'accessibilité des locaux. Le personnel des CIG étudiera les commentaires et transmettra pour discussion au Groupe de gestion des installations les plaintes et les préoccupations exprimées.

État d'avancement : Engagement reporté

Mesures et calendrier : À partir de 2004, et au cours des quatre prochaines années, le ministère modifiera l'apparence de ses centres de prestation des services lors de la construction, de la rénovation et du déménagement d'un certain nombre de ses bureaux, dans le cadre de son initiative ServiceOntario. Ces bureaux sont réaménagés pour être accessibles. Lors de la réalisation de ServiceOntario et des rénovations, le ministère lira les cartes de commentaires et les mettra à jour pour connaître le point de vue des clients au sujet de l'accessibilité.

Motif : Le ministère demandera aux clients de lui soumettre leurs commentaires lorsqu'il transformera ses services offerts au public dans le cadre de l'initiative ServiceOntario.

Amélioration de l'accessibilité en matière de communications

Une bonne communication est essentielle à la réussite de toute programme. Que cette communication s'adresse aux clients, employés, superviseurs et à d'autres ministères ou paliers de gouvernement, il est indispensable que ceux-ci connaissent leurs droits, responsabilités et engagements énoncés en vertu de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Engagement : Le ministère commencera à examiner l'incidence sur l'accessibilité des exigences relatives aux services en français.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** En 2003-2004, un examen complet des normes communes de service (NCS) a été réalisé. L e ministère fait partie des quatre ministères pour lesquels les services en français ont été ajoutés à l'examen et à l'analyse des NCS. Trois recommandations lui ont été soumises relativement à l'amélioration de l'accessibilité, qui seront mise en œuvre en 2004-2005.

Engagement : Le coordonnateur de la LPHO assurera un suivi auprès des gestionnaires et des superviseurs au sujet de la formation informatique sur l'accessibilité et les locaux et les besoins des employés à ces égards.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** Tous les gestionnaires et superviseurs du ministère ont été informés de la nécessité de suivre une formation informatique sur l'accessibilité et les locaux et les besoins des employés à ces égards; ce qui a été fait.

Engagement : Le ministère élaborera et mettra en œuvre un plan de communications afin de sensibiliser davantage les employés aux questions relatives à l'accessibilité, sollicitera leur avis sur ces questions et intégrera l'information sur la progression du plan d'accessibilité de 2003-2004.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** Le ministère a sensibilisé ses employés à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) et les a informés de la progression de son plan d'accessibilité de 2003-2004 de plusieurs manières :

- Le plan d'accessibilité de 2003-2004 a été publié en permanence sur le site intranet du ministère.
- Le ministère met en place son plan interne de communications pour l'accessibilité par le biais d'un certain nombre de points d'accès. Il organise des déjeuners de formation, sollicite les commentaires des employés et élabore une trousse d'information que les gestionnaires présenteront aux employés.
- Le ministère a mis la trousse d'orientation à la disposition des employés sur le site intranet et par l'entremise des gestionnaires. Il a trouvé également d'autres moyens de recevoir les rétroactions, les questions et les commentaires sur la LPHO.

Engagement : Le coordonnateur de la LPHO collaborera avec les chefs des ressources humaines et de programmes pour s'assurer que les nouveaux employés nommés à des postes de gestion et de supervision suivent la formation en ligne

sur la façon de répondre aux besoins d'accessibilité des employés et des personnes handicapées qui postulent un emploi au ministère

État d'avancement : **Engagement réalisé.**

Engagement : Le ministère participera à un examen des stratégies de perfectionnement du personnel afin d'atteindre son objectif de devenir une organisation du savoir mettant l'accent sur le repérage des obstacles susceptibles d'empêcher les employés handicapés de participer à des activités de formation.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** Aucun obstacle n'a été détecté.

Engagement : Le ministère commencera à travailler à la mise en place d'un programme de formation interne d'envergure visant à faire en sorte que ses employés comprennent bien les questions liées aux personnes handicapées et leur incidence sur les efforts qu'il déploie afin d'offrir un service de qualité à sa clientèle. En outre, le ministère devait fournir aux gestionnaires de l'information sur la formation ciblée se rapportant au service à la clientèle et à la formation sur l'accessibilité destinée au personnel de première ligne à mesure qu'elle sera disponible. Le personnel du ministère participera au besoin à des séances de formation offertes dans l'ensemble du gouvernement.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation

Mesures et calendrier : Le ministère a élaboré, et met en œuvre, son plan interne de communications en matière d'accessibilité pour dispenser la formation. Dans le cadre de sa stratégie de communications, le ministère a publié son plan d'accessibilité de 2003-2004 ainsi qu'un résumé sur son site intranet. Le ministère a entrepris un certain nombre d'initiatives de sensibilisation, p. ex. solliciter la rétroaction des employés, mettre à jour la trousse d'orientation des employés, s'assurer que les problèmes d'accessibilité sont pris en compte lors de la transformation des activités, entreprendre des initiatives de gestion du changement et des connaissances, et élaborer une trousse d'information que les gestionnaires présenteront aux employés. Le ministère élabore également un plan pour sensibiliser les ministères au rôle que joue Publications Ontario dans la production de publications sur support de substitution. Une fois la formation mise au point et dispensée à l'échelle du gouvernement, le ministère la mettra à la disposition des employés lors de réunions et de déjeuners de formation.

Motif : Le ministère entend s'assurer que ses employés sont conscients des problèmes auxquels font face les personnes handicapées et qu'ils disposent du soutien et de l'information nécessaire pour servir l'ensemble de la population.

Engagement : Le ministère élaborera les protocoles, les lignes directrices et les pratiques voulus relativement à la tenue de réunions avec les intervenants internes et externes.

État d'avancement : Engagement reporté

Mesures et calendrier : Cet engagement a été reporté.

Pratiques en matière de planification de l'accessibilité

Le ministère appuie la mise en œuvre de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) et prend donc très au sérieux ses engagements en vertu de la loi. C'est la raison pour laquelle il participe activement au processus de planification et est représenté au sein du groupe de travail interministériel sur la LPHO.

Engagement : Le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité se réunira régulièrement pour discuter des nouvelles initiatives et évaluer d'éventuels problèmes en matière de handicap. Le Groupe étudiera les processus d'examen des plaintes et des commentaires formulés par les employés et le grand public. Il présentera également les progrès réalisés au directeur général de l'administration (DGA) du ministère et aux hauts dirigeants ministériels en ce qui concerne les mesures à prendre après la publication du rapport de planification.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** Le ministère a pris des mesures positives à l'égard de cet engagement. Le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité a assuré le suivi des engagements du ministère concernant la LPHO, s'est réuni régulièrement pour discuter des progrès accomplis par le ministère, a fait régulièrement le point auprès du DGA et présenté des rapports sur l'état d'avancement ainsi que des recommandations aux hauts dirigeants du ministère.

Engagement : Le coordonnateur de la LPHO et le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité contacteront d'autres groupes de travail ministériels sur la LPHO afin de partager des pratiques exemplaires en matière de repérage, d'élimination et de prévention des obstacles auxquels font face les personnes handicapées.

État d'avancement : **Engagement réalisé.**

Engagement : Le ministère consultera la Direction de l'accessibilité lors de la préparation du plan d'accessibilité de 2004-2005.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** Les membres du Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité se sont proposés pour participer au groupe de travail interministériel sur la LPHO, qui a été établi et est coordonné par la Direction de l'accessibilité.

Engagement : Le ministère intégrera le principe de l'accessibilité dans la planification des activités relative aux programmes et aux services, ainsi que dans la planification fonctionnelle relative aux programmes et aux secteurs d'activité, et dans les accords sur les niveaux de services conclus avec ses partenaires et ses fournisseurs. Le ministère travaillera également avec d'autres intervenants

gouvernementaux pour promouvoir la création de divers mécanismes et participera à leur mise en œuvre dans le cadre du processus de planification des activités :

- adopter l'approche ministérielle prévue dans le plan d'activités de 2004-2005 à mesure qu'elle sera élaborée, y compris les outils et les lignes directrices visant la prise en compte et la planification de l'incidence potentielle sur le public et les employés des initiatives relatives aux questions liées aux personnes handicapées ainsi que les façons de repérer, de prévenir et d'éliminer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées;
- revoir les protocoles ou processus d'évaluation de l'accessibilité figurant dans la planification budgétaire et des activités du ministère et mis en œuvre par les unités de coordination des politiques en fonction des approches ministérielles élaborées;
- examiner les processus et les lignes directrices pour les mémoires présentés au Conseil des ministres et au Conseil de gestion afin de respecter les nouvelles normes ministérielles établies et conseiller les gestionnaires et les employés sur leur mise en œuvre.

État d'avancement : **Engagement réalisé.** Les exigences de la LPHO ont été intégrées dans l'exercice de planification axé sur les résultats de 2004-2005, y compris celles qui se rapportent à la planification fonctionnelle relative aux programmes et aux secteurs d'activité et aux accords sur les niveaux de services qui font partie du processus de planification. Chaque secteur de programme s'accompagnant de modèles portera sur l'observation de la LPHO.

Engagement : Le ministère collaborera avec la Direction générale de l'accessibilité à l'examen des questions à prendre en compte et des approches à adopter lors de l'étude des politiques et programmes, nouveaux et en place, dans le but d'améliorer l'accessibilité pour le public et pour nos employés. Le ministère mettra aussi en œuvre les outils qui seront mis au point à cette fin et qui devront être utilisés dans l'ensemble du gouvernement.

État d'avancement : Engagement reporté jusqu'au recrutement par le ministère d'une coordonnatrice ou d'un coordonnateur de la LPHO permanent. Le nouveau coordonnateur est maintenant engagé.

Mesures et calendrier : Engagement permanent

Engagement : Le ministère collaborera avec la Direction générale de l'accessibilité à l'examen des questions à prendre en compte et des approches à adopter lors de l'étude des règlements dans le but d'améliorer l'accessibilité pour le public et pour les employés chargés de leur application. Le ministère mettra aussi en œuvre les outils qui seront conçus à cette fin pour l'ensemble du gouvernement. En outre, le ministère collaborera avec la Direction générale de l'accessibilité pour trouver des moyens d'établir une liste de lois et de règlements devant être

examinés en priorité sous l'angle de l'accessibilité relativement à la langue, aux exigences qui en découlent ainsi qu'à leur application.

État d'avancement : Engagement reporté jusqu'au recrutement par le ministère d'une coordonnatrice ou d'un coordonnateur de la LPHO permanent. Le nouveau coordonnateur est maintenant engagé.

Mesures et calendrier : Engagement permanent

Examen des secteurs d'activité du ministère

En examinant ses lois, règlements, politiques, programmes, pratiques et services, le ministère sera mieux en mesure de détecter et de prévenir d'éventuels obstacles.

Engagement : Le ministère examinera et réglera les problèmes de langue et d'application afin de prévenir les obstacles à l'accessibilité. Le ministère veillera également à ce que les nouveaux projets de lois, de règlements, de politiques, de programmes et de services sont évalués afin d'empêcher l'apparition de nouveaux obstacles pour les personnes handicapées.

État d'avancement : Engagement reporté

Calendrier : 2004-2005

Motif : Le ministère a entrepris des consultations publiques en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, la *Loi de 2002 sur les agences de voyage*, la *Loi de 2002 sur le courtage commercial et immobilier* et la *Loi de 2002 sur les services funéraires et les services d'enterrement et de crémation*, dont aucune n'a été proclamée. La consultation relative à la *Loi de 2002 sur le commerce des véhicules automobiles*, qui n'a pas été proclamée, a été entreprise. Tout au long du processus d'élaboration et de consultation, le ministère veillera à ce qu'il n'y ait pas d'obstacle à l'accessibilité. Il continuera d'étudier les questions liées à l'accessibilité lorsqu'il mettra au point les règlements afférents à la plupart des lois vers la fin de l'année.

Engagement : Le ministère diffusera et mettra en œuvre les nouvelles directives sur les achats, les outils, la formation et les avis visant l'ensemble du gouvernement en ce qui touche le processus d'approvisionnement

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation

Calendrier : 2004-2005

Engagement : Le ministère mettra en œuvre des mesures d'évaluation du rendement et de l'efficacité à l'échelle du gouvernement pour aider à évaluer les réalisations relatives à l'accessibilité.

État d'avancement : Engagement reporté jusqu'à la publication des mesures relatives à l'efficacité et au rendement.

Mesures et calendrier : Engagement permanent

Motif : Sera mis en œuvre une fois disponible.

Engagement : Le coordonnateur de la LPHO collaborera avec le personnel des ressources humaines pour s'assurer que les gestionnaires connaissent l'existence du fonds d'adaptation des emplois afin d'aider les employés handicapés.

État d'avancement : Engagement reporté

Mesures et calendrier : Engagement permanent

Motif : Cet engagement a été reporté jusqu'à ce que le ministère engage une coordonnatrice ou un coordonnateur de la LPHO permanent. Cette personne est maintenant engagée. En attendant, les gestionnaires seront informés à chaque occasion de la disponibilité et de l'objectif du fonds d'adaptation des emplois.

Engagements et stratégies pour 2004-2005

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises joue un rôle dans la vie de tous les Ontariens et Ontariennes par le biais des nombreux services qu'il fournit au grand public et aux entreprises. Il est possible d'accéder aux services du ministère en ligne, à ses comptoirs ainsi que par téléphone.

Ces services tiennent compte des objectifs généraux du ministère, à savoir être un leader mondial innovateur et souple dans le domaine des services à la clientèle en offrant à la population des services lorsqu'elle les souhaite, de la façon qu'elle les souhaite et où elle les souhaite. Être un leader mondial dans le domaine du service à la clientèle signifie également que nos services doivent être accessibles aux personnes handicapées.

Par conséquent, chaque jour, le ministère s'acquitte de ses obligations en vertu de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) et recherche des moyens d'améliorer la prestation des services. En plus de rehausser le service à la clientèle, le ministère a le devoir de s'assurer que toutes les personnes qui travaillent ou pourraient travailler pour lui sont traitées avec autant de respect que ses clients.

Les engagements et les stratégies présentés ci-après ont pour but de détecter et d'éliminer les obstacles auxquels les clients et les employés du ministère peuvent se heurter, entre autres, les obstacles physiques et les obstacles liés aux communications, à l'information, aux comportements et à la technologie.

En plus des activités quotidiennes, le ministère élabore de nouvelles initiatives afin d'améliorer l'accessibilité, qui est un des facteurs pris en compte lors de la planification, de l'élaboration, de la conception et de la mise en œuvre de ces initiatives.

ServiceOntario, dont la mise en place a été annoncée dans le cadre du budget du printemps 2004, est une initiative pluriannelle, qui est dirigée par le ministère et relève de plusieurs ministères et paliers de gouvernement. Le but de cette initiative est de faciliter l'accès aux services gouvernementaux pour l'ensemble de la population, compris les personnes handicapées. Cette initiative transformera la prestation des services en Ontario. Au cours des années à venir, ServiceOntario fournira un point d'accès unique aux services et aux renseignements gouvernementaux, aux comptoirs, au téléphone ou en ligne.

Du fait de l'étendue de cette initiative, le ministère dispose d'une excellente occasion de participer à l'amélioration de la prestation des services aux personnes handicapées. C'est dans cet esprit que le ministère souscrira au principe de la LPHO lorsqu'il planifiera et mettra en œuvre les initiatives de ServiceOntario.

Exigences de la *Loi*

La *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) établit un certain nombre de responsabilités dont doit s'acquitter le gouvernement de l'Ontario lors de la mise en œuvre de la LPHO relativement à ce qui suit : les locaux existants, l'approvisionnement en biens et services, les sites Internet et les publications du gouvernement, les installations des employés gouvernementaux et aux programmes d'immobilisations financés par le gouvernement.

Chaque ministère est tenu de préparer un plan d'accessibilité qui traite de la question des obstacles, le cas échéant, dans les lois et règlements qu'il administre et dans ses politiques, programmes, pratiques et services.

Locaux existants

Lorsqu'on étudie la question de l'accessibilité des services destinés aux personnes handicapées, l'un des premiers points dont il faut tenir compte est l'accès physique aux locaux et la façon dont les gens peuvent être servis efficacement. Le ministère, qui a établi 120 centres de service un peu partout dans la province, dispose de nombreuses occasions de prendre des mesures visant à faciliter l'accès aux services gouvernementaux des personnes handicapées. C'est une responsabilité que le ministère a toujours prise et prend toujours très au sérieux.

Lors de la rénovation ou du déménagement de bureaux existants ou de l'ouverture de nouveaux bureaux, le ministère a toujours respecté les exigences du Code de bâtiment de l'Ontario et des lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle du Secrétariat du Conseil de gestion. Le ministère utilisera les lignes directrices mises à jours pour les projets qui seront entrepris au cours des années à venir.

Cela est d'autant plus important, étant donné l'initiative ServiceOntario et le fait qu'on envisage d'ouvrir de nouveaux centres de services sous la responsabilité de plusieurs ministères et paliers de gouvernement au cours des prochaines années dans le cadre de cette initiative.

Lors de la conception des bureaux, le ministère sait également qu'il est très important de s'assurer que l'espace a été prévu en tenant compte de la capacité d'un employé de travailler dans cet espace. Outre les normes et lignes directrices actuellement utilisées, le ministère tient compte des conseils et suggestions formulées par les employés concernés.

Engagement : Le ministère étudiera tous les projets de construction et de rénovation pour s'assurer que les locaux sont conformes aux exigences du Code de bâtiment de l'Ontario relatives aux personnes handicapées et aux nouvelles lignes directrices de la Société immobilière de l'Ontario.

Mesures : En 2004-2005, le ministère rénovera quatre bureaux d'enregistrement des actes de la province, suite à la conversion de l'ancien système fondé sur le papier en système d'enregistrement électronique que les bureaux utilisent actuellement. Le ministère étudie, évalue et règle systématiquement les problèmes d'accessibilité dans tous ses projets et ce afin de s'assurer que tous les Ontariens et Ontariennes bénéficient pleinement des services dispensés dans tous les centres de service. Le ministère fera également en sorte qu'il n'y ait pas d'obstacles pour toutes les personnes handicapées qui travaillent ou pourraient travailler pour lui.

Calendrier : Mars 2005

Engagement : Le ministère continuera de travailler avec les agences centrales du gouvernement pour élaborer et appliquer les nouvelles lignes directrices de la LPHO relatives aux locaux.

Mesures : Le ministère fournira des commentaires et des conseils à la Société immobilière de l'Ontario lors de l'élaboration de nouvelles lignes directrices relatives aux locaux, afin de s'assurer qu'elles tiennent compte des expériences du ministère et qu'elles sont pratiques et efficaces. Ainsi, les lignes directrices seront mises en œuvre plus rapidement et les personnes

handicapées bénéficieront plus vite des améliorations. Une fois les lignes directrices élaborées et approuvées, le ministère les intégrera dans la planification et la conception des nouveaux bureaux ou des bureaux déménagés ou rénovés. Cela est d'autant plus important étant donné l'initiative ServiceOntario et la planification dont font l'objet actuellement les centres de service à la clientèle de ServiceOntario.

Calendrier : Une fois le projet réalisé

Approvisionnement en biens et services

Engagement : Le ministère appliquera les nouvelles lignes directrices relatives à l'achat de biens et de services au Secrétariat du Conseil de gestion.

Mesures : Tous les employés ministériels responsables de l'achat de biens et de services recevront des renseignements sur les nouvelles lignes directrices, qui tiennent compte de la LPHO. Le ministère publiera ces lignes directrices sur son site intranet et continuera de se pencher sur les questions liées à accessibilité dans le processus d'approvisionnement.

Calendrier : 2004-2005

Sites Internet du gouvernement

La technologie évolue rapidement et modifie les attentes relatives à la prestation des services, ce qui signifie que l'Ontario doit s'adapter pour préserver sa position de leader mondial dans ce domaine. Cela signifie également que le ministère doit étudier la façon dont les personnes handicapées peuvent accéder à des renseignements en ligne sur les services offerts par le gouvernement. Internet a eu des répercussions positives sur les personnes handicapées en mettant à leur disposition de nombreux produits et services par l'intermédiaire de leurs ordinateurs personnels. Le ministère en est conscient et devient rapidement un leader en matière de prestation de services sur Internet.

Engagement : Le ministère créera un site Web ServiceOntario qui répond aux exigences de la LPHO.

Mesures : Permettre aux gens d'accéder aux services et aux renseignements offerts par le gouvernement aux comptoirs, par téléphone et en ligne est une priorité du ministère. Le nouveau site Web donnera des renseignements sur les services gouvernementaux en langage clair et à l'aide d'outils de navigation pertinents. Par exemple, lors de l'élaboration du site Web, il faudra tenir compte des couleurs pour s'assurer que les daltoniens voient les graphiques. En outre, le site Web doit être élaboré de manière à ce que les malvoyants puissent consulter les pages à l'aide d'un synthétiseur vocal.

Calendrier : Lors de la rédaction de ce rapport, le ministère travaillait toujours à l'élaboration du nouveau site Web. Le ministère n'a pas encore fixé la date du lancement.

Engagement : Les personnes handicapées ont entièrement accès aux produits de Publications Ontario sur Internet.

Mesures : Publications Ontario permet d'accéder en ligne aux publications gratuites et payantes sur son site Web. Les données comprennent quelque 10 000 titres d'ouvrages publiés par le gouvernement. Publications Ontario est également le principal distributeur et vendeur de textes législatifs provinciaux. Publications Ontario s'attend à ce que la section des achats de ses sites Web soit conforme aux exigences de la LPHO d'ici juillet 2005. Cela signifie que les personnes handicapées pourront accéder aux descriptions des produits et commander et payer les publications en ligne sur Publications Ontario en direct (POD) ou les trois sites Web de Publications Ontario s'adressant aux groupes de clients spéciaux.

Calendrier : Fin juillet 2005. L'étendue des travaux a été établie et le travail est en cours.

Engagement : Le ministère travaillera avec d'autres ministères pour créer des groupements de services qui répondent aux exigences de la LPHO.

Mesures : Un groupement de services est un ensemble complet de services et de renseignements offerts en ligne et se rapportant à plusieurs événements dans le cycle commercial. Par exemple, si une personne veut créer une entreprise, tous les renseignements dont elle a besoin seront groupés et accessibles en ligne, même s'ils relèvent de plusieurs ministère ou paliers de gouvernement. Ce service facilitera le processus et le lancement de l'entreprise. Le ministère fera en sorte que ces groupements de services répondent aux exigences de la LPHO.

Calendrier : Engagement permanent

Engagement : Le ministère modifiera le service MyBIS pour répondre aux exigences de la LPHO.

Mesures : Le ministère met en œuvre des mécanismes pour que les entreprises reçoivent des renseignements en ligne de manière entièrement accessible. Le site Web d'Entreprises branchées de l'Ontario accueillera le système d'information MyBIS, qui permet aux entreprises clientes de choisir et de recevoir, par voie électronique, des renseignements pertinents et des avis sur les futurs événements. Le ministère modifiera l'application existante lorsque le processus sera modifié et élaboré.

Calendrier : Le ministère lancera MyBIS en novembre 2004.

Publications du gouvernement

Le ministère, par l'intermédiaire de Publications Ontario, coordonne tous les documents proposés au grand public et aux autres ministères sur support de substitution (p. ex., textes imprimés en gros caractères, fichiers électroniques, audiocassettes et textes en braille).

Engagement : Le ministère mettra en œuvre son plan de communications expliquant à d'autres ministères comment ils peuvent se procurer des documents sur support de substitution auprès de Publications Ontario.

Mesures : Publications Ontario a mis en place un processus de présentation des documents gouvernementaux sur support de substitution. Lors de la proclamation de la LPHO, le ministère a informé les autres ministères de cette mise en place. Les secteurs demandeurs prennent en charge le coût de la production des documents sur support de substitution. Si les autres ministères sont informés du processus et le comprennent, ils pourront obtenir ce genre de documents plus rapidement au moment où ils en ont besoin. Le ministère examina et rediffusera les communications pour s'assurer que les ministères sont au courant du processus d'obtention de documents sur support de substitution pour leurs clients.

Calendrier : D'ici le 31 décembre 2004

Locaux destinés aux employés

Engagement : Le ministère s'assurera que les plans de ses locaux ne comportent pas d'obstacle pour les personnes handicapées qui travaillent ou pourraient travailler pour lui.

Mesures : Connaître les besoins des employés en matière d'accessibilité est un élément important du mandat du personnel des ressources humaines. Ces facteurs ont été intégrés dans les pratiques des consultants en ressources humaines, du comité des relations avec les employés du ministère, du comité de santé et sécurité du ministère et dans les pages du site intranet. Le ministère a revu les plans des locaux pour s'assurer que tout problème lié à l'accessibilité est réglé conformément au Code de bâtiment de l'Ontario, aux autres exigences de la Société immobilière de l'Ontario ou à d'autres demandes logiques. De plus, le ministère informera les employés de ses engagements et responsabilités en vertu de la LPHO. Si les employés sont mieux informés, les obstacles pourront être détectés et éliminés plus facilement.

Calendrier : Engagement permanent

Programmes d'immobilisations financés par le gouvernement

Engagement : Le ministère n'a pas de programme d'immobilisations financé par le gouvernement.

Lois et règlements

Lors de l'élaboration des lois et règlements, le ministère déterminera leurs répercussions sur l'accessibilité des personnes handicapées.

Engagement : Le ministère étudiera la façon dont la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* influera sur la prestation des services accessibles.

Mesures : Le ministère est déterminé à renforcer et à moderniser le système de protection des consommateurs à l'échelle de la province. Il le fait par le biais de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, projet de loi qui a pour but de protéger les consommateurs contre les pratiques commerciales injustes et impose des règles à beaucoup d'entreprises. Il s'agira de la loi de protection des consommateurs la plus importante jamais administrée par le ministère. Lors de la rédaction de ce rapport, la loi n'avait pas encore été promulguée. Néanmoins, aux termes de la LPHO, le ministère étudiera comment la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* influe sur l'accessibilité des services. Il veillera ainsi à ce qu'il ne se ne crée pas d'obstacles qui empêcheront les personnes handicapées de jouir de la même protection que les autres consommateurs de la province. Le ministère étudiera la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* en utilisant le cadre de travail relatif aux mesures législatives sur l'accessibilité du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration.

Calendrier : Septembre 2005

Politiques

L'étude de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) est une composante qui a été déterminée lors de l'élaboration des politiques ministérielles.

Engagement : Le ministère veillera à ce que la LPHO soit incluse dans toutes les trousses d'orientation et de formation qui seront remises aux nouveaux superviseurs et gestionnaires.

Mesures : Le ministère étudie diverses méthodes pour préparer les employés à des postes et responsabilités de supervision et de direction. Les options vont de l'information contenue dans les trousses aux programmes de formation formels. Quelle que soit l'option choisie, le ministère inclura l'information relative à la LPHO du point de vue des clients et de l'employeur.

Calendrier : Septembre 2005

Programmes et services

Engagement : Le ministère discutera avec Teranet de la possibilité de fournir un service ATS sur la ligne 1-800.

Mesures : Teranet, société indépendante au service du ministère, administre un service téléphonique 1-800 qui fournit des renseignements aux particuliers et entreprises. Pour l'instant, ce service n'est pas équipé d'un ATS, appareil de télécommunication qui permet aux personnes handicapées de s'entretenir par écrit avec un interlocuteur au moyen d'une ligne téléphonique.

Calendrier : Septembre 2005

Pratiques

Engagement : Le ministère rendra les annonces d'emploi plus accessible aux personnes handicapées.

Mesures : Le ministère est déterminé à instaurer l'égalité d'emploi. Pour que les personnes handicapées puissent postuler à des emplois ministériels, le ministère examinera et améliorera l'accessibilité des annonces d'emploi en repérant et en éliminant les obstacles. En outre, le ministère placera les annonces dans des endroits où elles pourront être vues par des personnes handicapées.

Calendrier : Mars 2005

Engagement : Le ministère assurera que sa Direction des services juridiques est consciente de l'importance et des répercussions de la LPHO lorsque l'ébauche de loi sera élaborée.

Mesures : Le coordonnateur de la LPHO rédigera des présentations pour les soumettre à l'avocat du ministère. Ce dernier disposera ainsi des renseignements nécessaires pour s'assurer que les obstacles sont repérés et éliminés dès le début, lors de la rédaction du texte législatif.

Calendrier : Décembre 2004

Engagement : Le ministère a élaboré son plan interne d'accessibilité en matière de communications qu'il met actuellement en œuvre pour que ses employés soient conscients des problèmes auxquels font face les personnes handicapées et de la façon dont ces problèmes se répercutent sur la capacité du ministère d'offrir des services de qualité à ses clients.

Mesures : Lorsque le programme de formation aura été élaboré et distribué à l'échelle du gouvernement, le ministère le dispensera aux employés par le biais de réunions et de déjeuners de formation.

Calendrier : Décembre 2004

Renseignements

Les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère sont toujours les bienvenus.

Renseignements généraux : 416 326-8555

Numéros ATS : 416 325-3408

Sans frais : 1 800 268-1142

Courriel : cbsinfo@cbs.gov.on.ca

Site Web du ministère : www.cbs.gov.on.ca

Visitez le site Web d'Accessibilité Ontario, ministère des Affaires civiques et de l'Immigration, à : http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html. Le site promeut l'amélioration de l'accessibilité, et offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :
Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8
Téléphone : 416 326-5300
Autres régions, sauf Ottawa, composer sans frais le 1 800 668-9938
À Ottawa, composer le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758
Service ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1708-4571

This document is available in English.